
RELATIONS PUBLIQUES

GESTION DES OPTIONS PARAMETRABLES

DE LA FICHE CLIENT

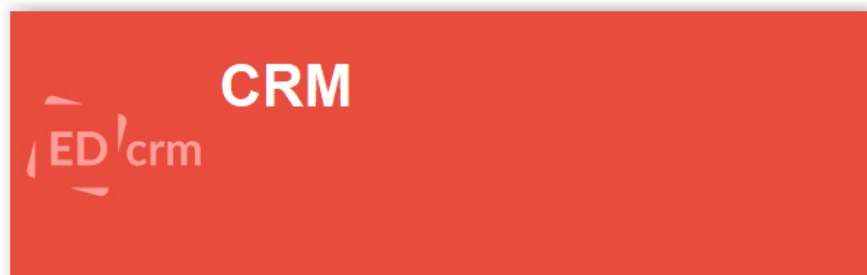


Table des matières

Avertissement	3
Assistance	3
PRESENTATION DE LA FICHE CLIENT	4
Exemple de remplissage d'une fiche pour une personne individuelle, dans le cadre d'un usage billetterie à titre privé :	7
Exemple de remplissage d'une fiche pour un contact travaillant dans une société, dans le cadre d'un usage professionnel :	8
Éléments personnalisables de la fiche client	9
Gestion des appellations	10
Gestion des titres	12
Gestion des libellés téléphone/email	13
Paramètres libellés téléphone	14
Champs personnalisables	16
Autres options des fiches client (barre centrale)	17
Notion de fiche mère / fiche fille (appartenance)	22
Création des informations complémentaires	27

Avertissement

Ce document est la propriété exclusive de Rodrigue. Toute reproduction intégrale ou partielle, toute utilisation par des tiers, ou toute communication à des tiers est interdite sans accord préalable de Rodrigue.

Si vous constatez une anomalie dans cette documentation, merci de nous le signaler par email à support@rodrigue.fr en décrivant l'erreur ou le problème aussi précisément que possible.

Assistance

Pour tout renseignement ou assistance à l'installation et à l'utilisation de nos produits, notre équipe support reste à disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h :

- Par mail support@rodrigue.fr
- Par téléphone +33 1 39 32 77 88

Veillez également consulter notre site web <http://rodrigue-solution.com/>

PRESENTATION DE LA FICHE CLIENT

Voici la fiche complète :

Type de contact : **Personne** ▼
Créé le - Mise à jour le

Appellation: Homme Femme Neutre

Nom :

Prénom :


Titre :


Date de naissance :

Langue : **FRANÇAIS** ▼

Nationalité : **FRANCAISE** ▼

NPAI
 Opt_IN
 Handicape
 Carte supporter





Ref Compta

Credits :

Acomptes :

X : Classe de

Y : Occupe le poste de

N° adhérent

Site web

Détail ▼
Fidélité ▼
RIB 🔍
Abonnement ▼ 🔍
Historique ▼
Compta 🔍
Contrôle d'accès ▼ 🔍
Fusion

Adresses


Adresse Postale ▼

Code Postal : Ville :

Région :


Pays : **FRANCE** ▼

Invalider le caractère obligatoire de la saisie

 Tél. principal ▼

Tél. secondaire ▼



Ligne professionnelle ▼

 Portable pro ▼

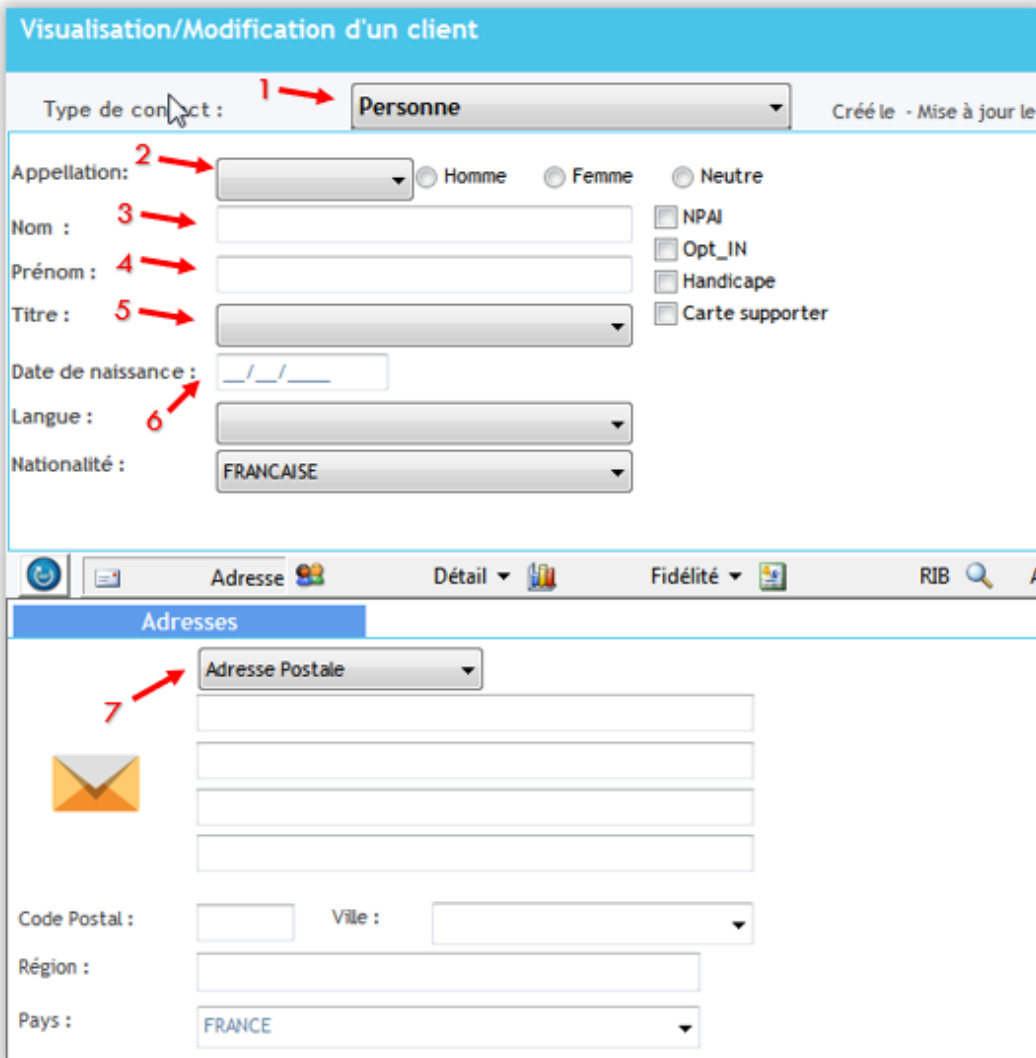
Ne pas utiliser ▼

e-mail principal ▼

e-mail secondaire ▼

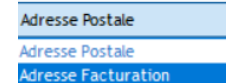



Et voici à présent la fiche en détail :



Zone identité de la fiche :

1. **Type de contact** :
 - Choisir dans l'onglet déroulant entre une **Personne** (= personne physique) ou une **Société** (= personne morale)
2. **Appellation*** : choisir une civilité (Madame, Monsieur, Monsieur & Madame, Professeur, Monsieur le Marquis, etc...) > **La liste déroulante est personnalisable** (dans le paramétrage)
3. **Nom** de l'identité (ou de la structure)
4. **Prénom** de l'identité (ou service au sein de la structure)
5. **Titre*** : intitulé de poste (Directeur, Programmeur, Enseignant, etc...) > **La liste déroulante est personnalisable** (dans le paramétrage)
6. **Date de naissance** de l'identité
7. **Adresse postale** de l'identité (ou de la structure)
(Possibilité d'indiquer une adresse de facturation en sélectionnant l'onglet déroulant)



* Pour personnaliser les champs proposés dans les listes déroulantes et créer de nouvelles dénominations, aller dans le **Paramétrage** > onglet **Paramètres** > bouton **Fiche client**
A NOTER QUE : chaque champ ici présent peut servir de « variable » sur une étiquette ou sur un document, et tous sont des critères de tri sélectionnables dans MERLIN



Ref Compta Credits : 0.00 €
Acomptes : 0.00 €

X: Hobbies 2 →
Y: CSP

3 → Tél. n° 1
Tél. n° 2
Tél. pro
Portable pro

4 → e-mail n° 1
e-mail n° 2

Zone de données supplémentaires

1. **Crédits / Acomptes** : indication de la position du compte client = est-ce qu'il a une dette envers vous (crédit) ou au contraire est-ce qu'il bénéficie d'un avoir (acompte)
2. Quatre lignes de champs facultatifs et personnalisables* sont disponibles pour saisir un texte libre (comme dans l'exemple ci-dessous).

Classe de	CP/CE1
N° TVA	168879 909 909
N° adhérent	18
Site web	www.college-mirabeau.fr

3. Cinq lignes de champs personnalisables* dédiés à des **n° de téléphone**

Tél. principal	▼
Tél. secondaire	▼
Ligne professionnelle	▼
Portable pro	▼
Ne pas utiliser	▼

4. Deux lignes personnalisables* pour saisir des **emails**

e-mail principal	▼	
e-mail secondaire	▼	

* Pour personnaliser les champs et créer de nouvelles dénominations, aller dans le **Paramétrage** > onglet **Paramètres** > bouton **Fiche client**
A NOTER QUE : chaque champ ici présent peut faire l'objet de critère de tri dans MERLIN, exportable dans EXCEL



La barre placée au centre de la fiche présente davantage d'options, accessibles d'un simple clic :

Adresse Détail Fidélité RIB Abonnement Historique Compta Contrôle d'accès Fusion

Exemple de remplissage d'une fiche pour une personne individuelle, dans le cadre d'un usage billetterie à titre privé :

Visualisation/Modification d'un client 1872

Type de contact : **Personne** Créé le 18/11/2015 - Mise à jour le 17/03/2020 par rod

<p>Appellation: Monsieur <input type="radio"/> Homme <input type="radio"/> Femme <input type="radio"/> Neutre</p> <p>Nom : DUPONT <input type="checkbox"/> NPAI</p> <p>Prénom : PIERRE <input type="checkbox"/> Opt_IN</p> <p>Titre : <input type="checkbox"/> Handicape</p> <p>Date de naissance : 12/01/1959 <input type="checkbox"/> Carte supporter</p> <p>Langue : <input type="text"/></p> <p>Nationalité : <input type="text"/></p>	<p></p> <p>Ref Compta Credits : 0,00€</p> <p>Acomptes : 0,00€</p> <p></p> <p>X: Classe de</p> <p>Y: N° TVA</p> <p>N° adhérent</p> <p>Site web</p>
---	---

Adresse Détail Fidélité RIB Abonnement Historique Compta Contrôle d'accès Fusion

Adresses

<p>Adresse Postale</p> <p>10, AVENUE LOUIS XVI</p> <p>RESIDENCE LAPIERRE</p> <p>Code Postal : 75008 Ville : PARIS</p> <p>Région :</p> <p>Pays : FRANCE</p>	<p><input type="checkbox"/> Invalider le caractère obligatoire de la saisie</p> <p>Tél. principal 0601020304</p> <p>Tél. secondaire 0109098989</p> <p>Ligne professionnelle</p> <p>Portable pro</p> <p>e-mail principal pierre.dupont75008@orange.fr</p> <p>e-mail secondaire</p>
--	---

Exemple de remplissage d'une fiche pour un contact travaillant dans une société, dans le cadre d'un usage professionnel :

Le champ « **Interlocuteur** » apparaît sur une fiche société (ce n'est pas le cas sur une fiche individuelle). C'est à cet emplacement qu'on y indique le nom du contact travaillant dans la structure. Si j'ai plusieurs interlocuteurs dans une même société, je **duplique** la fiche et je change le nom de l'interlocuteur ainsi que les données de contact de chaque interlocuteur au sein de cette même société.

Pourquoi autant de fiches différentes que d'interlocuteurs différents ? Parce que chacun a son historique d'achat, parce que chacun a des données de contact différents (téléphones, mails), parce que dans certains cas c'est tel contact qui ressortira dans un tri Merlin, puis tel autre contact dans un autre tri, selon les critères que j'utiliserai je ne m'adresse pas à la même personne...

Visualisation/Modification d'un client
8571

Type de contact : **Société** Créé le 20/07/2016 par rod - Mise à jour le 17/03/2020 par rod

Société :

Service :

Interlocuteur : **Madame**

TVA intracommunautaire :

Titre : **ENSEIGNANT**

Facturable
 NPAI
 Opt_IN

Ref Compta

Credits :

Acomptes :

X : Classe de

Y : Occupe le poste de

N° adhérent

Site web

Adresse Détail Fidélité RIB Abonnement Historique Compta Contrôle d'accès Fusion

Adresses

Adresse Postale

Code Postal : Ville :

Région :

Pays : **FRANCE**

Invalider le caractère obligatoire de la saisie

Tél. principal

Tél. secondaire

Ligne professionnelle

Portable pro

Ne pas utiliser

e-mail principal

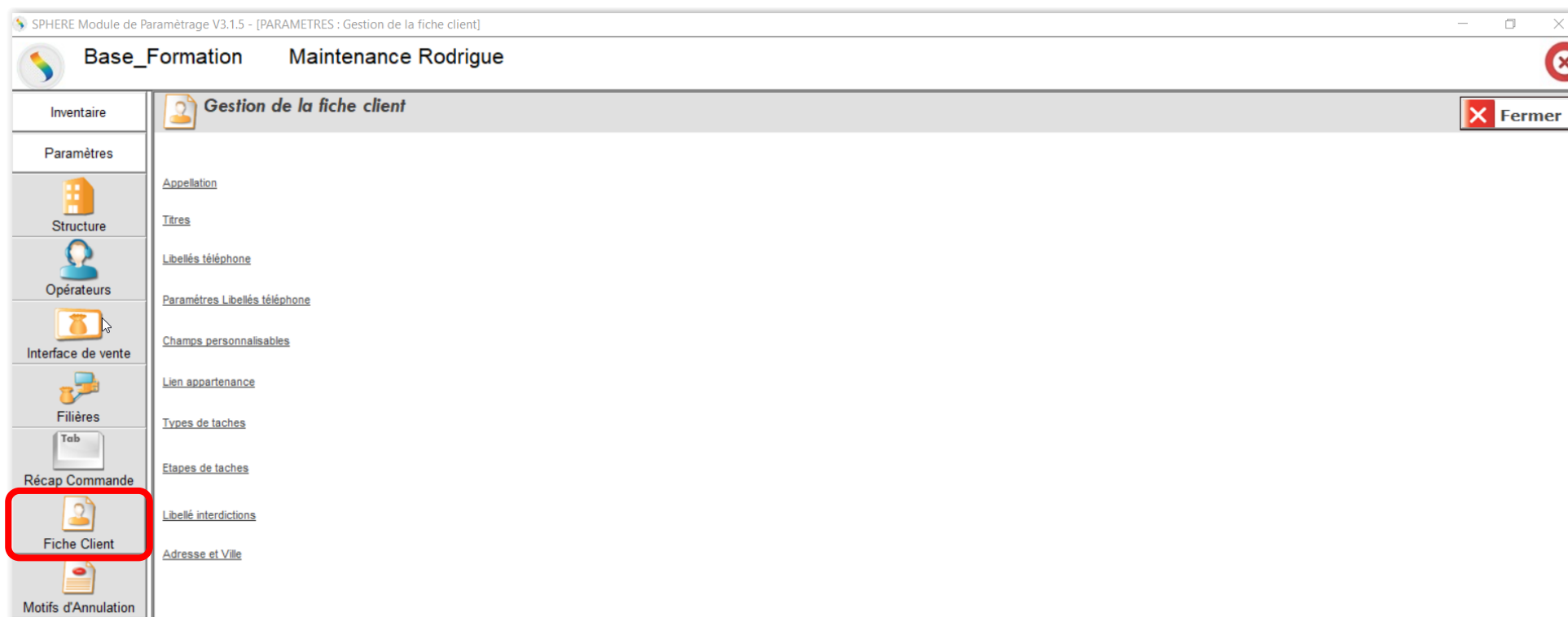
e-mail secondaire

Éléments personnalisables de la fiche client

Pour configurer ces champs, allez dans **Paramétrage > Paramètres > Fiche client**

Cliquez sur chaque intitulé souligné dans la partie droite de l'écran pour accéder à la création/modification de chaque item : tout ce que vous créez ici sera commun à l'ensemble du fichier et tous les opérateurs accédant au logiciel pourront utiliser ce que vous aurez ajouté.

Une fois ces éléments définis, quittez/relancez le logiciel pour que la mise à jour soit effective, et vous retrouverez les nouvelles suggestions dans les listes déroulantes de la fiche CRM




Gestion des appellations

Vous pouvez créer à tout moment ici les appellations dont vous avez besoin pour qualifier vos contacts.

Il s'agit ici par exemple de :

- **Titres d'appel** *(Madame, Monsieur – NB : En France, « Mademoiselle » n'est désormais plus d'usage officiel. En effet, le 26 décembre 2012, le Conseil d'État a validé la suppression du terme « Mademoiselle » de tous les documents officiels)*
- **Titres de noblesse** *(Monsieur le Comte, Madame la Marquise, Monsieur le Duc)*
- **Titres académiques** *(Docteur, Maître, Professeur)*
-

Pour plus d'informations sur ce vaste sujet, consultez la page suivante : https://fr.wikipedia.org/wiki/Titres_et_prédicats

 **Gestion de la fiche client**

Appellation

Titres

Libellés téléphone


Paramètres Libellés téléphone

Champs personnalisables

Lien appartenance

Types de tâches

Gestion des appellations

 Nouveau

libellé	code
<u>Madame</u>	Mme
<u>Madame, Monsieur</u>	Mme M.
<u>Docteur</u>	Dr
<u>Madame la Comtesse</u>	Comtesse
<u>Madame, Monsieur</u>	Mme, M.
<u>Messieurs</u>	Mess.
<u>Monsieur</u>	M.
<u>Monsieur le Maire</u>	Maire
<u>Monsieur le Marquis</u>	Marquis
<u>Monsieur le Vicomte</u>	Vicomte
<u>Professeur</u>	Pr



Pour créer une nouvelle appellation cliquez sur

Puis renseignez les cellules vides et validez (le code doit être court)

Paramètre des champs personnalisables

Nom	<input type="text" value="Monsieur"/>
Code	<input type="text" value="M."/>

Masquer

Ces champs deviendront disponibles et sélectionnables dans la fiche client à l'emplacement concerné, après avoir relancé le logiciel :

Type de contact : **Personne**

Appellation: Homme

Nom :

Prénom :

Titre :

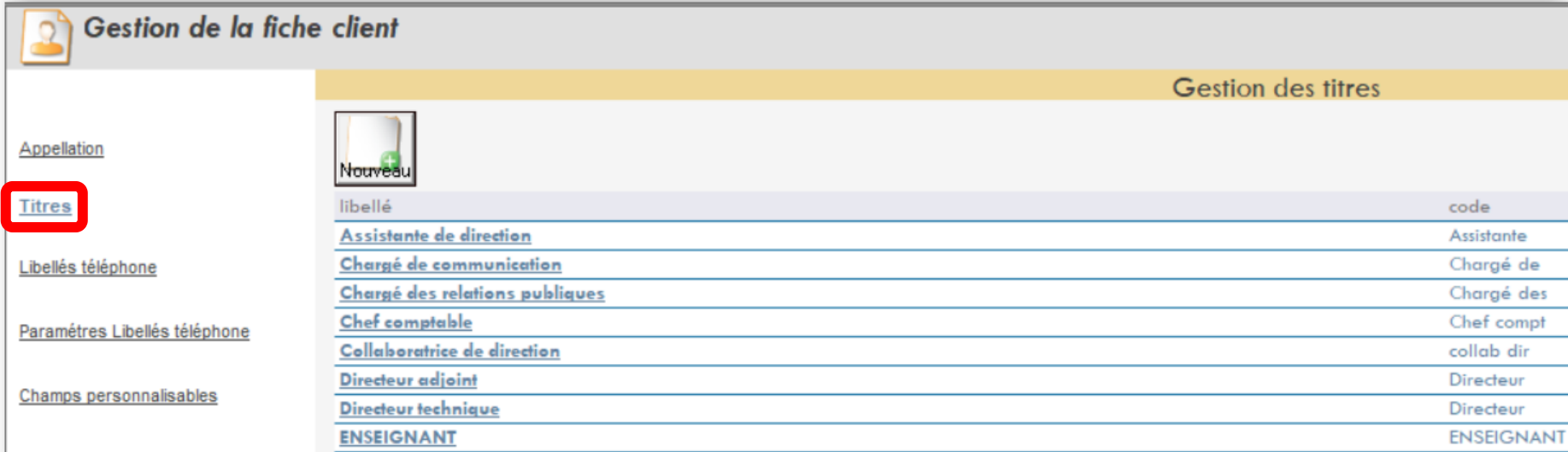
Date de naissance :

Langue :

Nationalité :

- Monsieur
- Madame
- Madame, Monsieur
- Docteur
- Monsieur le Marquis
- Madame la Comtesse
- Monsieur le Vicomte
- Professeur
- Monsieur le Maire
- Madame, Monsieur
- Messieurs

Gestion des titres



Gestion de la fiche client

Gestion des titres

Appellation

Titres

Libellés téléphone

Paramètres Libellés téléphone

Champs personnalisables

Nouveau

libellé	code
Assistante de direction	Assistante
Chargé de communication	Chargé de
Chargé des relations publiques	Chargé des
Chef comptable	Chef compt
Collaboratrice de direction	collab dir
Directeur adjoint	Directeur
Directeur technique	Directeur
ENSEIGNANT	ENSEIGNANT

Vous pouvez créer ici des **intitulés de poste récurrents** que vous pourrez ensuite spécifier sur vos fiches contacts, notamment les « professionnels ».

Avantages :

- cela peut servir de « **variable** » sur un modèle de **document** (*reçu, facture, courrier*) ou sur une **étiquette** (*pour envoyer des invitations, un programme de saison*) si on souhaite le mentionner dans les coordonnées du destinataire
- cet élément peut également devenir **critère de tri** dans MERLIN (*par exemple, obtenir en un clic la liste de tous les enseignants que j'ai qualifié avec le titre « enseignant »*)

Inconvénient :

- c'est qu'il faut rester sur des **titres génériques**, cependant, selon les structures dans lesquels travaillent vos contacts, ou selon le « grade » qu'ils occupent, il n'y a pas toujours la même façon d'appeler les choses pour un même poste (il suffit de lire les intitulés de poste dans les signatures de mails pour s'en rendre compte).

Exemple : « *Chargé de billetterie* » peut se décliner en :

Responsable billetterie, Référent billetterie, Billettiste, Employé de billetterie, Agent de billetterie, Assistant de billetterie, Gestionnaire de billetterie, etc...

On pourrait alors tout regrouper sous un seul intitulé de poste pour simplifier. Même s'il n'est pas interdit de tout décliner.

Tout dépend de comment vous souhaitez organiser votre fichier.

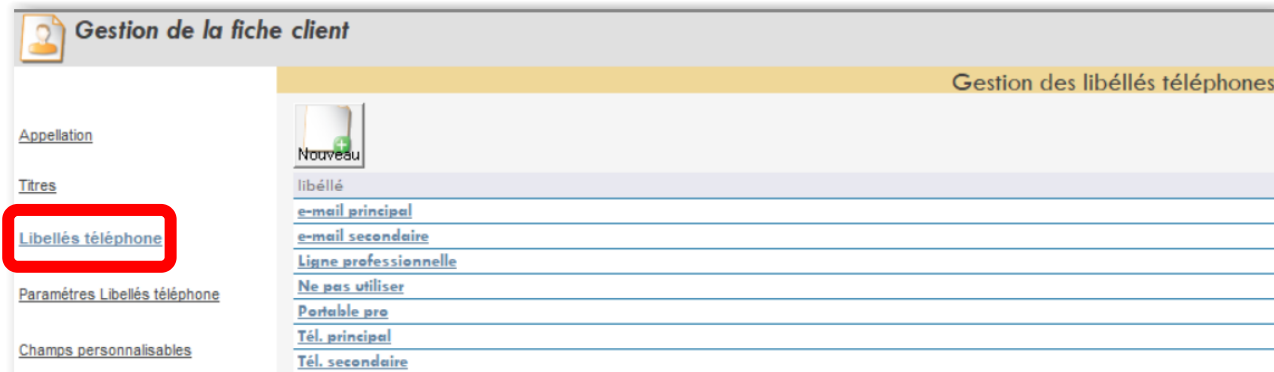
Gestion des libellés téléphone/email

Vous pouvez ici **personnaliser les champs téléphoniques** en créant les intitulés dont vous avez besoin.

Il est possible de **renommer** les intitulés qui existent déjà dans le logiciel.

Là encore, tout dépend la manière dont vous souhaitez structurer votre fichier et les données de contact que vous souhaitez collecter.

Vous avez **jusqu'à 7 lignes** possibles.

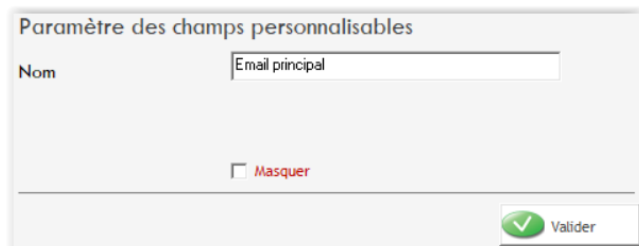


The screenshot shows a web interface titled "Gestion de la fiche client". On the right, there is a yellow header for "Gestion des libellés téléphones". Below it, there is a "Nouveau" button with a plus icon. A table lists several labels: "libellé", "e-mail principal", "e-mail secondaire", "Ligne professionnelle", "Ne pas utiliser", "Portable pro", "Tél. principal", and "Tél. secondaire". On the left sidebar, the "Libellés téléphone" link is highlighted with a red rectangular box.

Pour créer un nouveau libellé cliquez sur



Puis renseignez les cellules vides et validez



The screenshot shows a dialog box titled "Paramètre des champs personnalisables". It has a "Nom" label and a text input field containing "Email principal". Below the input field, there is a checkbox labeled "Masquer" which is currently unchecked. At the bottom right of the dialog, there is a green "Valider" button with a checkmark icon.

Pour renommer un libellé existant, double-cliquez sur celui-ci, effectuez vos modifications et enregistrez-les en cliquant sur valider.

L'étape suivante va permettre de fixer ces intitulés en face de chaque case vide à remplir dans une fiche client.

Paramètres libellés téléphone

Vous pouvez ici dans chaque onglet **définir l'ordre de préférence par défaut** des champs téléphone/mail que vous retrouverez à la création d'une fiche client.


→ Cela prendra effet pour toutes les futures fiches que vous ajouterez dans la base de données. Cela ne retouche pas automatiquement les existantes.

Nous vous recommandons de le faire de manière à ce que tous les utilisateurs du logiciel dans votre structure remplissent les fiches correctement, à bon escient et surtout, de façon à ce que chaque donnée soit renseignée au même endroit.

→ Car cela aura nécessairement un impact sur vos extractions dans MERLIN : ce qu'on souhaite c'est pouvoir obtenir un champ par colonne exportable dans EXCEL.

Par exemple, si je recherche toutes les fiches ayant au moins un numéro de téléphone renseigné (peu importe si ce sont des fixes ou des portables), le fait de les mettre par défaut dans le champ n°1 me permettra d'obtenir une colonne unique, remplie de numéros de téléphone au moment de mon export EXCEL.

Par contre si j'ai besoin de différencier les numéros de portable des numéros de téléphone fixe, il sera alors préférable de les distinguer en créant 2 champs distincts, afin d'obtenir des colonnes séparées pour chaque type de numéro.



		Modifiable	Toujours visible	Obligatoire
Téléphones, ... :	Tél. principal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tél. secondaire	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ligne professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Portable pro	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ne pas utiliser	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e-mails :	e-mail principal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e-mail secondaire	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

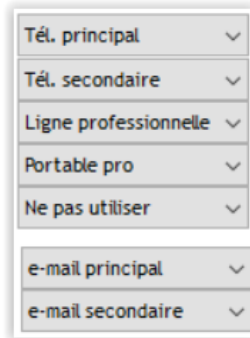
A SAVOIR :

- Les 5 premières lignes sont dédiées à la saisie de **numéros de téléphone** (vous n'utilisez que celles dont vous avez besoin)
- Les 2 dernières lignes sont dédiées à la saisie d'adresses email, en sachant que pour la vente en ligne, ou pour l'envoi PDF des billets depuis Rodrigue, **nous utilisons par défaut le champ n°6** (c'est-à-dire l'avant-dernier en partant du bas de la liste) : il n'est pas interdit de renseigner deux emails différents dans une fiche client, cependant la billetterie en ligne n'en vérifiera qu'une seule au moment où l'internaute s'identifiera

Chaque adresse mail doit être unique dans votre fichier client : l'adresse e-mail permet à vos clients de s'identifier au moment de l'achat en ligne. Si une même adresse mail se retrouve sur plusieurs fiches, cela sera bloquant au moment de l'identification. Il est recommandé de **dédoubler régulièrement** sur le champ mail. Pour cela, reportez-vous au tutoriel dédié au *module de dédoublonnage*.

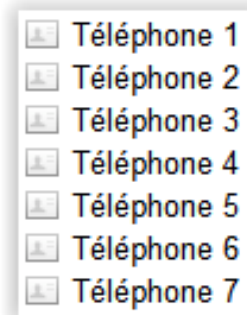
Pour que vous ayez une vision complète des **correspondances** dans MERLIN, il faut savoir que les critères téléphone/mail seront dénommés comme ceci :

Dans la fiche client, selon ce que vous aurez défini...



Tél. principal ▼
Tél. secondaire ▼
Ligne professionnelle ▼
Portable pro ▼
Ne pas utiliser ▼
e-mail principal ▼
e-mail secondaire ▼

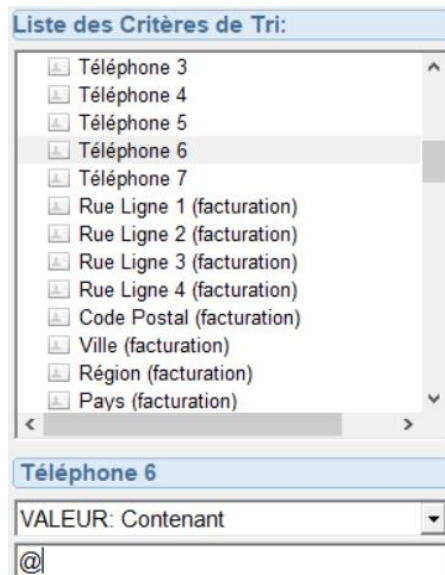
Dans MERLIN, les correspondances pour chaque emplacement...



Téléphone 1
Téléphone 2
Téléphone 3
Téléphone 4
Téléphone 5
Téléphone 6
Téléphone 7

Dans Merlin, les emails seront donc à rechercher dans le champ **Téléphone 6**. (voir le tutoriel MERLIN)

Le critère de tri sera à renseigner comme ceci :



Liste des Critères de Tri:

- Téléphone 3
- Téléphone 4
- Téléphone 5
- Téléphone 6**
- Téléphone 7
- Rue Ligne 1 (facturation)
- Rue Ligne 2 (facturation)
- Rue Ligne 3 (facturation)
- Rue Ligne 4 (facturation)
- Code Postal (facturation)
- Ville (facturation)
- Région (facturation)
- Pays (facturation)

Téléphone 6

VALEUR: Contenant ▼

@

Dans MERLIN, je souhaite toutes les fiches :

- **dont le champ téléphone 6** (car c'est à cet emplacement que sont renseignés par défaut les adresses mails dans la fiche client)

- **contient un @** (puisque dans un email il y a forcément un arrobase)

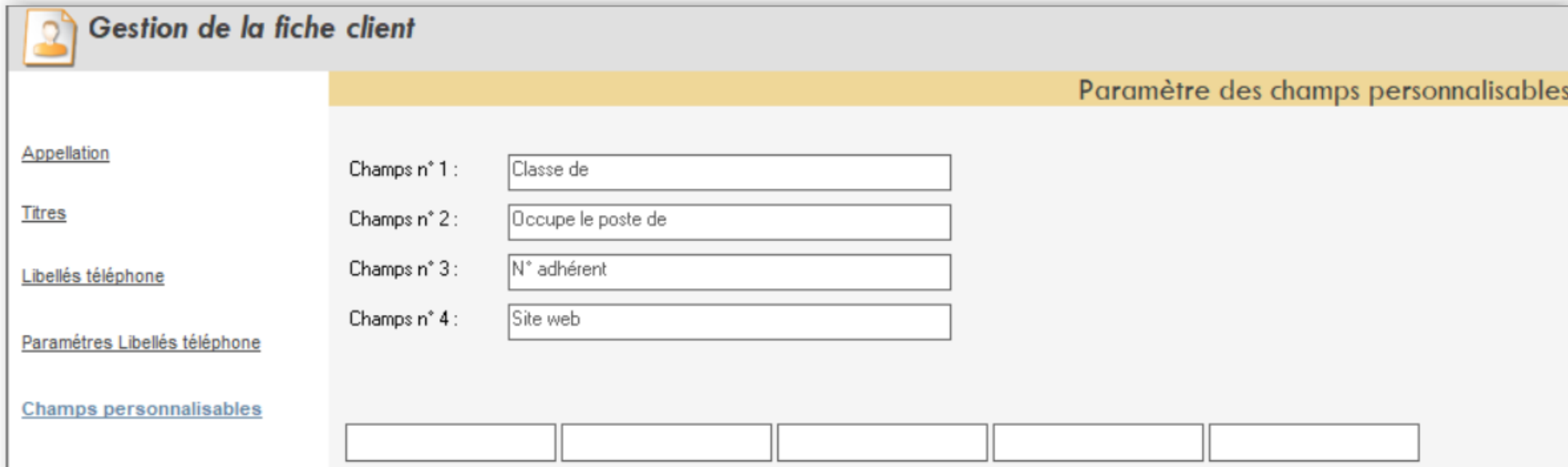
Cela me donnera la liste de toutes les fiches qui ont un email renseigné.

Champs personnalisables

Vous pouvez donner ici des intitulés aux 4 champs mis à votre disposition pour une saisie libre. Ces options sont facultatives. Ces cases peuvent servir à remplir tout autre type d'information que vous souhaiteriez collecter dans une fiche client. A vous de choisir lesquelles, en fonction des données dont vous pourriez impérativement avoir besoin. Il sera alors possible de les exporter dans MERLIN.

Dans l'exemple ci-dessous (*donné à titre d'inspiration*) :

- le champ n°1 permet d'indiquer le niveau d'enseignement dans la fiche d'un professeur.
- Le champ n°2 permet d'indiquer l'intitulé de poste exact d'un contact si je préfère le noter à la main plutôt que le sélectionner dans une liste prédéfinie (comme expliqué auparavant dans la *Gestion des titres*)
- Le champ n°3 permet de saisir un numéro de référence externe à Rodrigue
- Le champ n°4 permet de saisir l'adresse d'un site internet



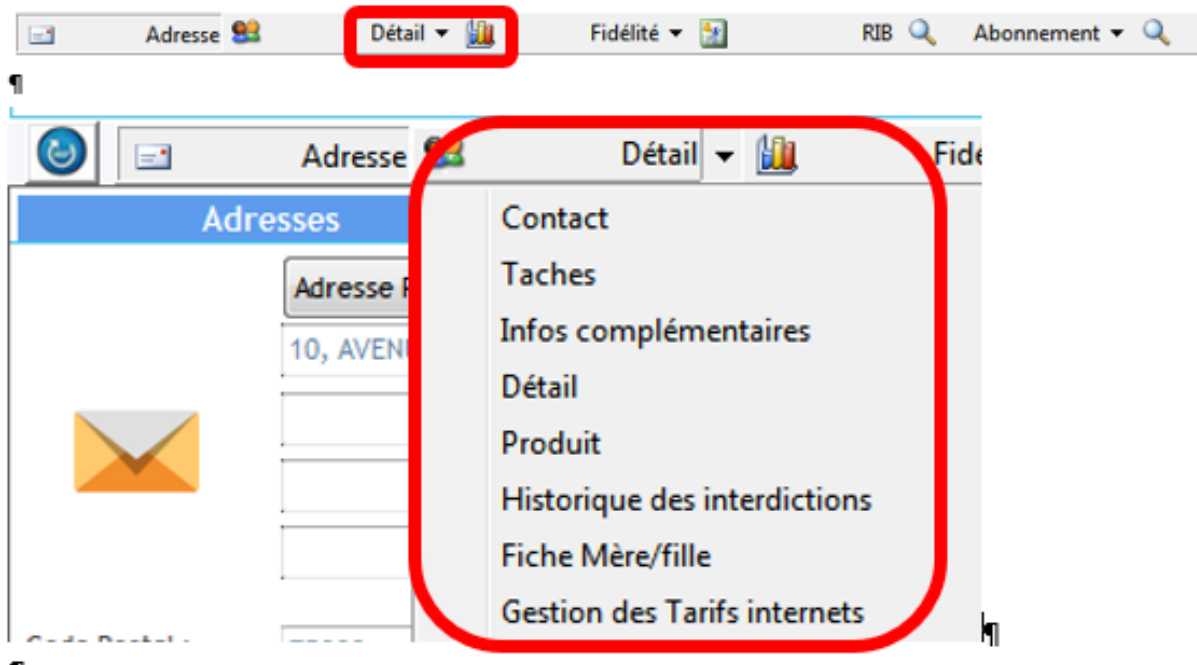
The screenshot shows a web interface titled "Gestion de la fiche client". On the left is a navigation menu with links: "Appellation", "Titres", "Libellés téléphone", "Paramètres Libellés téléphone", and "Champs personnalisables". The main content area is titled "Paramètre des champs personnalisables" and contains four rows of configuration:

Champs n° 1 :	<input type="text" value="Classe de"/>
Champs n° 2 :	<input type="text" value="Occupe le poste de"/>
Champs n° 3 :	<input type="text" value="N° adhérent"/>
Champs n° 4 :	<input type="text" value="Site web"/>

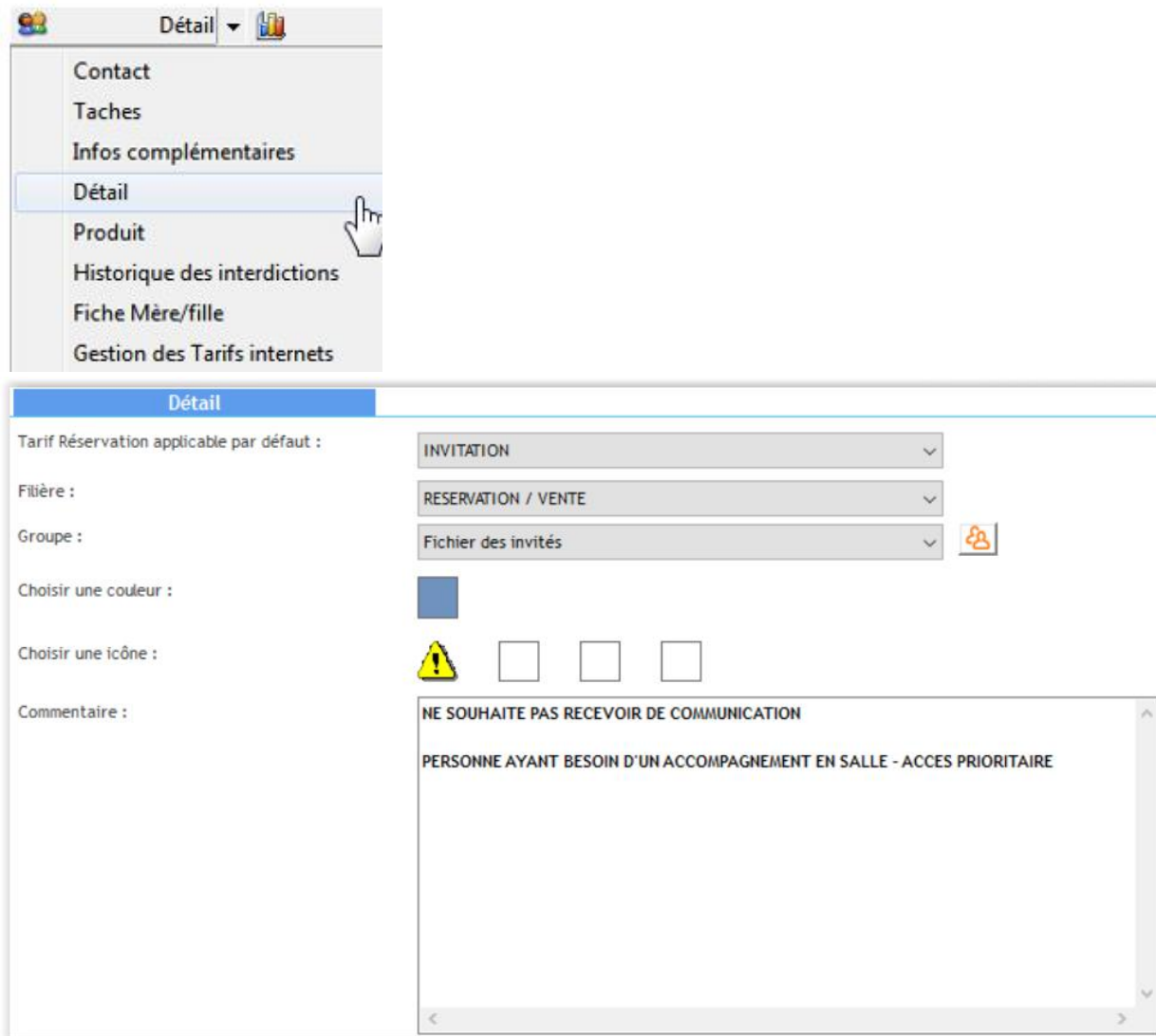
At the bottom of the main content area, there are five empty rectangular boxes arranged horizontally.

Autres options des fiches client (barre centrale)

A l'intérieur d'une fiche client, dans la barre située au centre il existe d'autres options pratiques, en cliquant sur l'onglet **Détail** :



En cliquant à nouveau sur Détail dans le sous-menu, vous obtenez l'interface ci-dessous :





The screenshot displays the 'Détail' interface. At the top, a dropdown menu is open, showing options: Contact, Taches, Infos complémentaires, **Détail** (highlighted with a mouse cursor), Produit, Historique des interdictions, Fiche Mère/fille, and Gestion des Tarifs internet. Below the menu, the main interface is titled 'Détail' and contains the following fields:

- Tarif Réservation applicable par défaut : INVITATION
- Filtre : RESERVATION / VENTE
- Groupe : Fichier des invités
- Choisir une couleur : [Blue square]
- Choisir une icône : [Warning icon], [Empty square], [Empty square], [Empty square]
- Commentaire : NE SOUHAITE PAS RECEVOIR DE COMMUNICATION
PERSONNE AYANT BESOIN D'UN ACCOMPAGNEMENT EN SALLE - ACCES PRIORITAIRE

A cet endroit il est possible de :


- choisir un **tarif applicable par défaut** : au cours de la vente, si vous commencez par identifier votre client en appelant sa fiche, le curseur se mettra automatiquement par défaut sur le tarif sélectionné ici. Bien entendu, cela n'empêchera pas d'en choisir un autre au moment de la vente.
- Choisir une **filière** : cela permet de segmenter votre fichier clients par filière de vente.
Par exemple, si l'internaute crée son compte sur votre billetterie en ligne, la filière par défaut à laquelle sa fiche appartiendra sera la filière INTERNET.
- Choisir un **groupe** : cette fonction est très intéressante pour segmenter le fichier clients **par secteur d'activité**, ou ranger plusieurs contacts dans un « groupe ». C'est un filtre que l'on retrouve dans le CRM et dans le module de recherche des commandes.
Il faut commencer par lister tous les groupes dont on va se servir pour y faire appartenir ensuite les fiches contacts concernées.

Pour créer un groupe, cliquez sur : 



Groupe : 

Une fenêtre apparaît :

Liste des groupes d'identités

 **Gestion des Groupes**

Nom	Code
Comités d'entreprises	CE
Théâtres/Salles de spectacles	TH
Ecoles/Groupes scolaires	SCO
Festivals	FEST
Producteurs/Revendeurs	PROD
Clubs sportifs	CLUBS
Associations	ASSO
Mécènes	MEC
Sites touristiques	SITES
Fichier des invités	Fichier
Fichier des individuels	Indiv
Revendeurs	REV



Puis cliquez sur :



Renseignez les cellules vides

Nouveau Groupe d'Identité

Libellé :

Code :

et validez



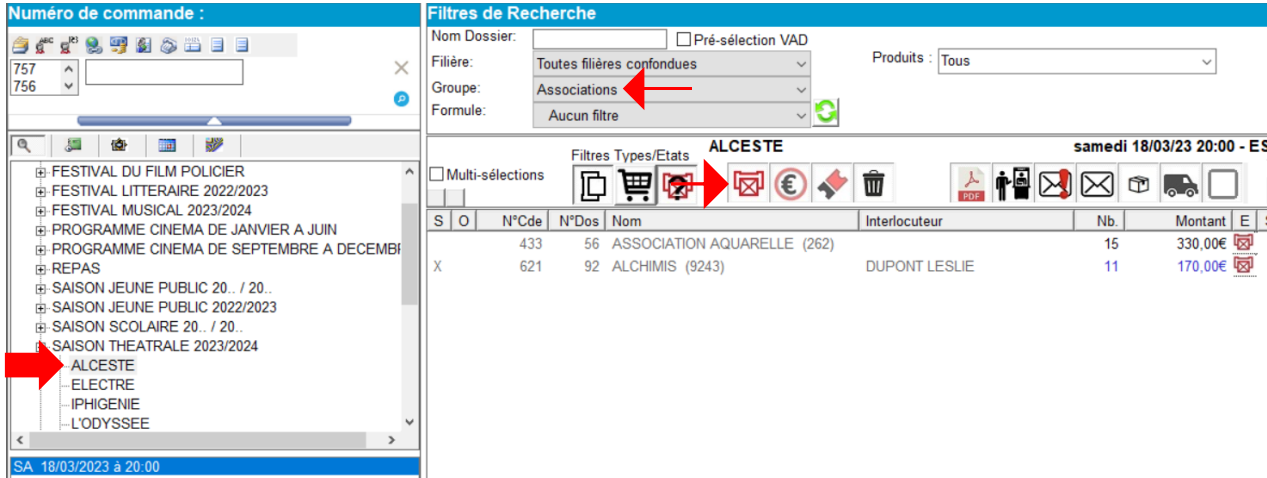
Exemple d'une liste de groupe pour inspiration :

Gestion des Groupes

Nom	Code
Théâtres/Salles de spectacles	TH
Ecoles/Groupes scolaires	SCO
Festivals	FEST
Producteurs/Revendeurs	PROD
Clubs sportifs	CLUBS
Associations	ASSO
Mécènes	MEC
Sites touristiques	SITES
Fichier des invités	Fichier
Fichier des individuels	Indiv
Revendeurs	REV
Fichier des élèves du conservatoire	élèves

Attention toutefois, la fiche ne peut appartenir qu'à un seul groupe de la liste créée.

Démonstration dans le module de recherche d'une liste de commandes filtrée sur un groupe précis sur un spectacle en particulier :



The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Numéro de commande :** 757, 756
- Filtres de Recherche :**
 - Nom Dossier: Pré-sélection VAD
 - Filière: Toutes filières confondues
 - Produits: Tous
 - Groupe: Associations (highlighted with a red arrow)
 - Formule: Aucun filtre
- ALCESTE samedi 18/03/23 20:00 - ES**
- Multi-sélections** (with icons for filters, shopping cart, etc.)
- Table of orders:**

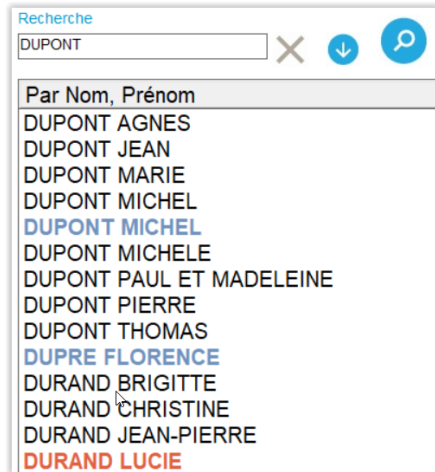
S	O	N°Cde	N°Dos	Nom	Interlocuteur	Nb.	Montant	E
		433	56	ASSOCIATION AQUARELLE (262)		15	330,00€	
X		621	92	ALCHIMIS (9243)	DUPONT LESLIE	11	170,00€	
- Left sidebar:** A tree view of categories including FESTIVAL DU FILM POLICIER, SAISON THEATRALE 2023/2024, and ALCESTE (highlighted with a red arrow). Below it, the date range SA 18/03/2023 à 20:00 is selected (highlighted with a red arrow).

Je n'affiche ici que les associations attendues sur la représentation, dont les réservations sont toujours en attente d'un règlement. Cela me permet de voir quelles associations je dois relancer. J'ai créé ce filtre parce que je travaille avec beaucoup d'assos et donc cela me permet de m'y retrouver plus facilement.

- Choisir une **couleur** :

Dans l'exemple ci-dessous : on peut se servir d'une couleur pour faire ressortir une fiche selon si c'est un abonné à la saison au cours (en bleu), ou bien si c'est un NPAI, contact dont vous avez eu un retour de courrier « n'habite plus à l'adresse indiquée » (en rouge).

Le jour au DUPONT Michel se présente je sais en un coup d'œil qu'il est abonné. Le jour où j'ai DURAND Lucie au téléphone, j'en profite pour lui demander sa nouvelle adresse car le dernier courrier adressé m'est revenu non distribué.



Le fait de mettre la fiche dans une couleur attirera l'attention de l'utilisateur, à condition qu'il sache à quelle signification correspond chaque couleur utilisée. Il n'existe pas de « légende » pour chaque couleur, il vous appartient de lister en dehors du logiciel les significations que vous donnerez à chaque couleur. Ceci est facultatif, mais peut se révéler très utile lorsque vous recherchez un contact. Ne faites pas pour autant un fichier arc-en-ciel !

- Choisir une **icône** : il est possible de mettre jusqu'à 4 pictogrammes différents sur une fiche contact, là encore à vous de donner une signification à l'utilisation que vous en ferez



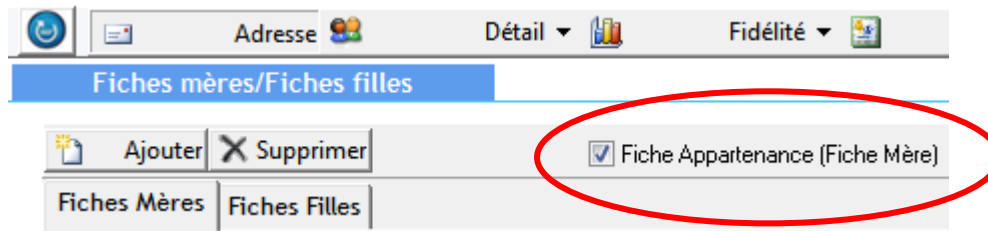
- Rédiger un **commentaire** : il s'agit d'un commentaire à la fiche, destiné à un usage interne. Dans le respect des codes de bon usage prévus par la CNIL, vous pouvez spécifier dans cette zone toute information que vous jugerez utile afin de mieux connaître et mieux servir vos publics. Plus d'informations sur la page suivante : <https://www.cnil.fr/fr/zones-bloc-note-et-commentaires-les-bons-reflexes-pour-ne-pas-dera-per>

Notion de fiche mère / fiche fille (appartenance)

Dans l'onglet **Détail** de la fiche client, cliquer sur : **Fiche Mère/fille**

Il est possible de cocher l'option **Fiche Appartenance** pour désigner la fiche comme étant une **fiche mère**, à laquelle on va ensuite rattacher une ou plusieurs fiches filles.

Il est d'ailleurs indispensable de cocher cette case sur toutes les fiches que vous souhaitez identifier comme des fiches mères.



Le rattachement fiche mère/fiche fille est surtout utilisé pour lier des fiches professionnelles entre elles.

Exemple :

Tous les salariés (qui ont chacun une fiche) d'une société sont reliés à une fiche principale du nom de leur société.

Pour ajouter une fiche « fille » à une fiche « mère », il faut aller sur la fiche qu'on considère comme « fille », puis dans l'aperçu de sa fiche (sélection simple

du contact), cliquer sur le stylo à droite , puis sur  pour venir rattacher une fiche mère. ( pour détacher).

Recherche (%=joker) X 100 Afficher la date de la dernière commande: Toutes Filières Confondues

Numéro	App.	Identité (2)	Interlocuteur	E-Mail	Ville	CP	Adresse	Pays	Téléphone
		<i>debono</i>							
6		DEBONO ANNAIK		adebono@rodrigue.fr	POUZAUGES	35700		FRANCE	
17		DEBONO ANNE		titane44@hotmail.fr	SAINT ANDRE DES	44117	35 ROUTE DU CABENO	FRANCE	02 40 91 53 49

DEBONO ANNE

DEBONO ANNE

Date de naissance: / /

Interlocuteur:

Adresse: 35 ROUTE DU CABENO

44117 SAINT ANDRE DES EAUX FRANCE

E-mail: titane44@hotmail.fr

02 40 91 53 49

Informations sur le compte

Acomptes: 0,00€ Crédits: €

Tarif par défaut: PLEIN TARIF

Affiliation


A pour fiche mère (1)		A pour fiche fille (0)	
6	DEBONO ANNAIK		


Informations complémentaires

SPECT HUMOUR

SPECT THEATRE

+ 60



Quand on clique sur ajouter 



La fenêtre de sélection ci-dessous apparaît :

- Saisir le nom de la fiche mère dans le champ de recherche en bas à gauche puis appuyer sur « recherche »
- Sélectionner dans la liste la fiche souhaitée
- Valider pour enregistrer.

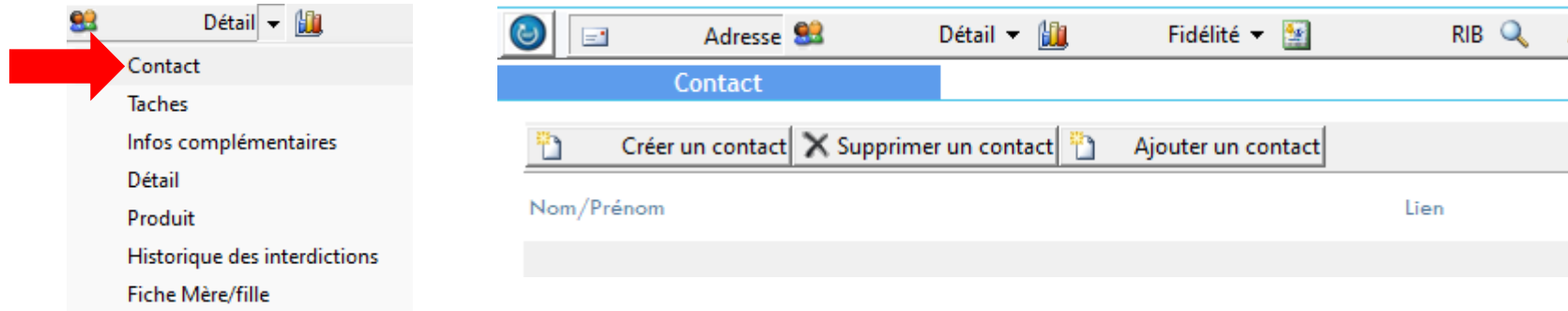
Appartenance ×

N°	Interlocuteur	Nom	Prénom
518		RODRIGUE	

Inclure les identités génériques

Recherche  

Si je souhaite supprimer une fiche mère d'une fiche fille, je dois me rendre dans l'onglet « *Détail* » puis « *Contact* ».
Je peux ainsi ajouter ou supprimer des fiches mères/filles à l'intérieur d'un contact précis.

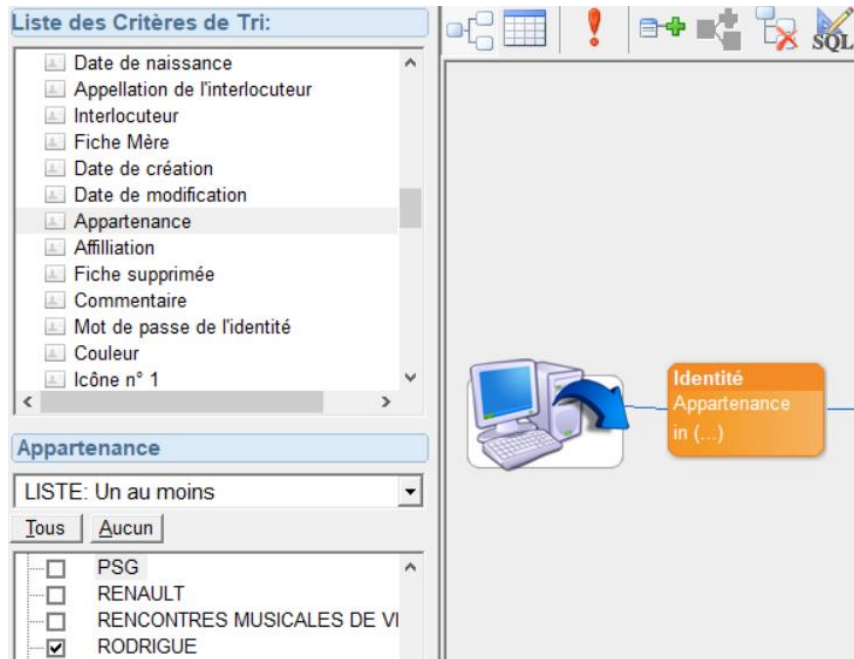



Dans MERLIN, il existe des critères de tri faisant écho à cette notion de fiche mère / fiche fille :

- Critère **Fiche Mère** + cocher la case « oui » : permet d'extraire la liste de toutes les fiches mères

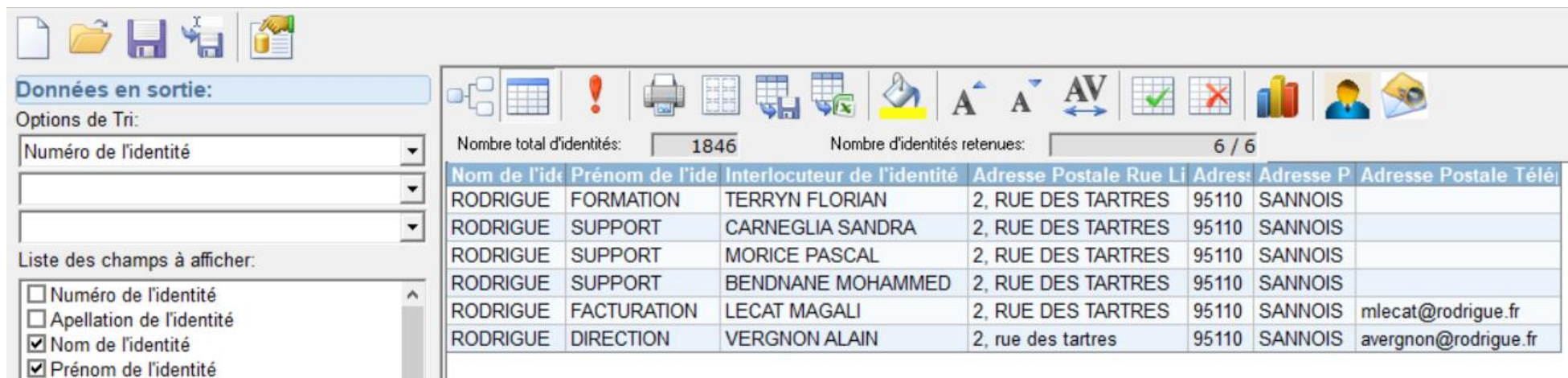
The image shows two panels from the MERLIN software. The left panel, titled 'Liste des Critères de Tri', lists various criteria for filtering data, with 'Fiche Mère' selected. Below this list, the 'Fiche Mère' section shows a 'Tous' / 'Aucun' toggle and a checkbox for 'Oui' which is checked, and a checkbox for 'Non' which is unchecked. The right panel, titled 'Données en sortie', shows a table of results. The table has columns for 'Nom de l'identité', 'Prénom de l'identité', and 'Interlocuteur de l'identité'. The table contains 178 rows of data, with the first few rows being: WAGNER GENEVA FESTIVAL, A VOS BILLETS, ALHAMBRA, ARTS276 AUTOMNE EN NORMANDIE, AS MONACO FC SA, BEZIERS RUGBY, BILLETREDUC, CADO THEATRE D'ORLÉANS, CARRE BELLE-FEUILLE, CASINO DE PARIS, CASINO THEATRE BARRIERE BORDEA, CCAS GUYANCOURT, CENTRE CULTUREL JACQUES DUHAM, and CIRQUE D'HIVER BOUGLIONE. The table also shows 'Nombre total d'identités: 1846' and 'Nombre d'identités retenues: 178 / 178'.

- Critère **Appartenance (Mère/Fille)** + cocher la fiche mère souhaitée : permet d'extraire la liste de toutes les fiches filles rattachées à une fiche mère



Dans cette capture d'écran de MERLIN
Je sélectionne le critère : Appartenance
Je coche la fiche mère : RODRIGUE
Je lance la requête avec 

Mon résultat apparaît avec toutes les fiches filles rattachées à la fiche mère RODRIGUE, je coche les colonnes que je souhaite faire apparaître dans mon export dans la *Liste des champs à afficher* sur la gauche.



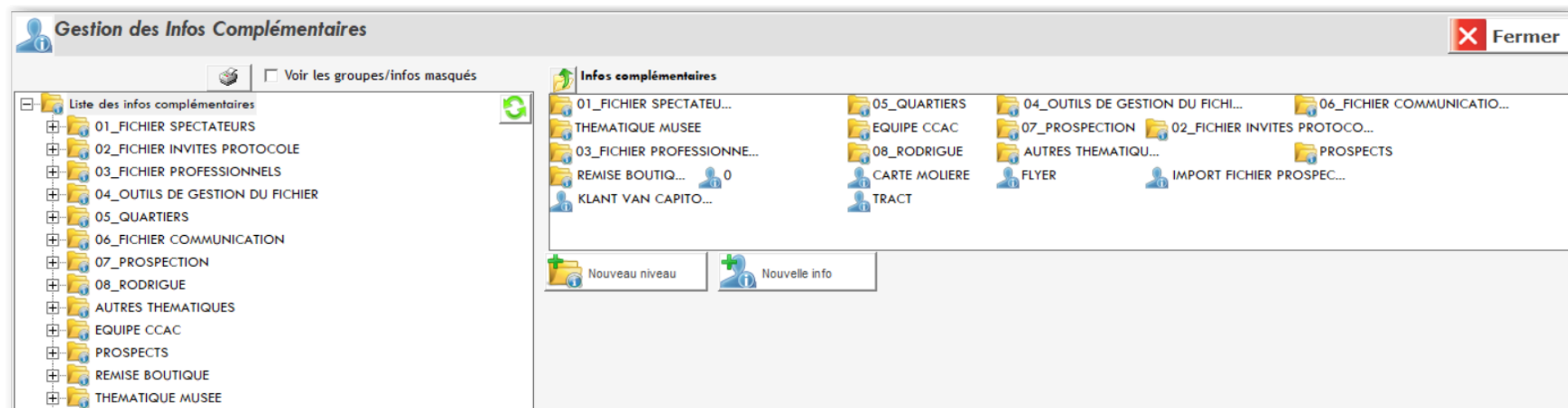
Création des informations complémentaires

Il existe dans Rodrigue une fonction qui permet de créer des **informations complémentaires** afin de **qualifier les contacts** au cas par cas, selon un ou plusieurs critères. En effet, je peux mettre sur un contact autant de qualificatifs que je le souhaite.

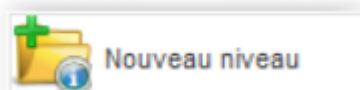
Ces informations complémentaires, aussi appelées « marqueurs » ou « tags », serviront à la fois de **critères de tri** pour effectuer des requêtes dans Merlin et retrouver facilement des listes de contacts, mais pourront aussi servir d'**indicateurs statistiques** et d'éléments de renseignement.

→ **A SAVOIR** : L'info complémentaire peut également servir de contrainte d'accès à une offre tarifaire préférentielle sur la billetterie en ligne

Pour créer une **arborescence d'infos complémentaires**, allez dans **Paramétrage > Listes > Infos complémentaires**



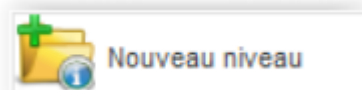
2 boutons co-existent de manière à créer une arborescence composée de **dossiers jaunes** et de **sous-dossiers** (selon la densité de votre arborescence), appelés « **niveaux** », à l'intérieurs desquels vous allez créer des **infos** (les infos sont les fameux tags dont vous allez vous servir pour étiqueter vos contacts).



Créez ici l'arborescence qui **correspond aux besoins de votre structure** :

- besoins en terme de **segmentation** du fichier
- besoins en termes de **requêtes**
- besoins en termes de **statistiques**

Il convient de créer un **premier niveau thématique** comme dans l'exemple ci-dessous, puis **des sous-niveaux (facultatifs)** liés au thème générique :



Pour créer un nouveau niveau, cliquez sur

Donnez un intitulé puis validez, en bas à droite :

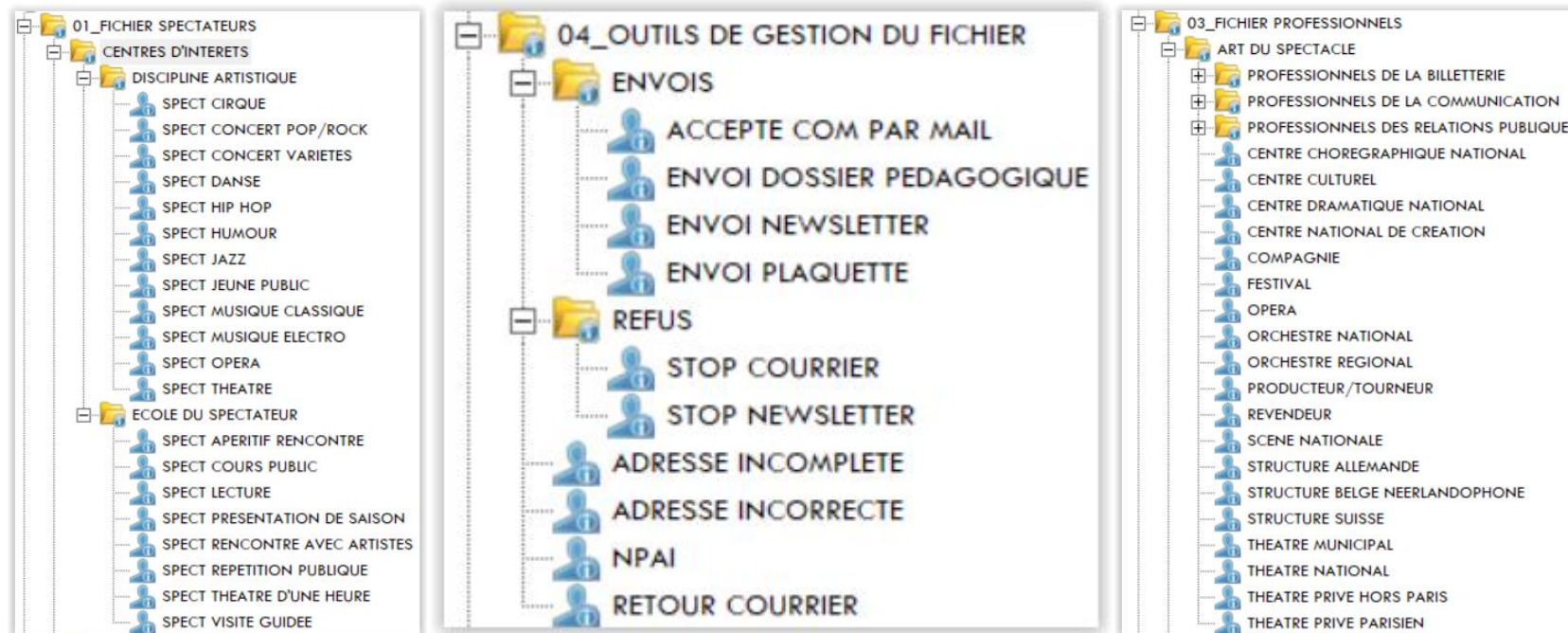


Nouveau niveau

Libellé :

Pour créer un sous-niveau, sélectionnez son emplacement dans l'arborescence afin que le logiciel comprenne que telle pochette doit se positionner en dessous de tel dossier jaune.

Une fois que les niveaux sont créés, vous pouvez y insérer des infos comme dans l'exemple ci-dessous, toujours en sélectionnant l'emplacement niveau / sous-niveau à l'intérieur desquels les infos doivent être rangées :



Pour créer un nouveau niveau, cliquez sur

Donnez un intitulé puis validez, en bas à droite :

-Création d'une nouvelle info. complémentaire-

Libellé :

Type :

➔ Nous vous invitons à utiliser les tutoriels [TUTO] *Comment créer un tri MERLIN* et [TUTO] *Lexique des critères de tri MERLIN* pour mettre en application l'utilisation de toutes ces options dans la construction de vos requêtes.